

Nutzerorientierte Geschäftsprozessmodellierung

Frank Wolff

WGZ-Bank eG
Ludwig-Erhard-Allee 20
40227 Düsseldorf
frank-j.wolff@vr-web.de

Abstract: Kundenorientierung ist ein Hauptaspekt für die Gestaltung von Geschäftsprozessen. Dabei hilft den Fachleuten aus den Geschäftsbereichen, den Organisatoren und den IT-Designern eine Geschäftsprozessmodellierungsumgebung, die ihre Bedürfnisse und insbesondere die Kommunikation zwischen den Beteiligten unterstützt. Wichtig ist die einfache Umsetzung von Konzepten und Wissen in entsprechende Modelle, und last but not least für die Diskussion ansprechende und flexible Präsentationsmöglichkeiten. Der Beitrag beschreibt die auf diesen Hauptzielen aufgebaute Geschäftsprozessmodellierungsumgebung bei der WGZ-Bank eG.

1 Was treibt die Prozesse?

Geschäftsprozesse von Unternehmen sind kein Selbstzweck, sondern dienen dazu, einem Kunden, der etwas möchte, Produkte anbieten und 'liefern' zu können. Ziel ist es, dass sich der Kunde für die Leistungen des Unternehmens entscheidet und nicht zum Wettbewerber geht!

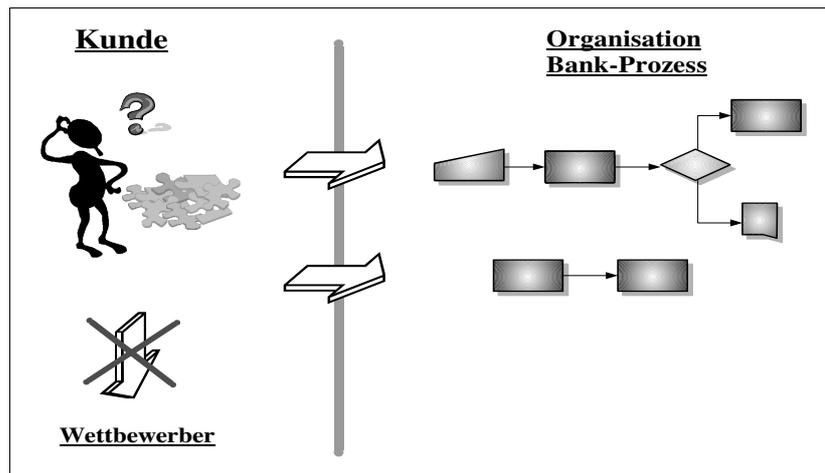


Abbildung 1: Ausrichtung der Geschäftsprozesse auf die Kunden

Durch den Wandel in der Geschäftswelt, neue Technologien und den Kostendruck sind die Geschäftsprozesse in Unternehmen ständig in Veränderung. Es müssen sowohl neue Geschäftsprozesse gestaltet und etabliert, als auch bestehende immer wieder angepasst werden. Geschäftsprozessmodelle können bei dieser Weiterentwicklung eines Unternehmens einen essentiellen Beitrag leisten, indem sie Zusammenhänge besser verständlich machen, helfen Defizite offenzulegen oder neue Möglichkeiten zu entwickeln.

Bei der Diskussion der Anforderungen der WGZ-Bank zur Geschäftsprozessmodellierung lag der Fokus auf der Kommunikation zwischen den verschiedenen Beteiligten der Veränderungsprozesse. Bevor die Lösung gefunden werden konnte, gab es jedoch wegen unterschiedlicher Erfahrungen und Arbeitsschwerpunkten zuerst einmal einige Unterschiede und Begriffe zu klären. So waren die Detailanforderungen und Sichtweisen bei den Kollegen aus:

- Geschäftsprozessdesign,
- Softwareentwicklung und
- Produktionssupport,

die mit Geschäftsprozessmodellen arbeiten, sehr verschieden (siehe Abbildung 2).

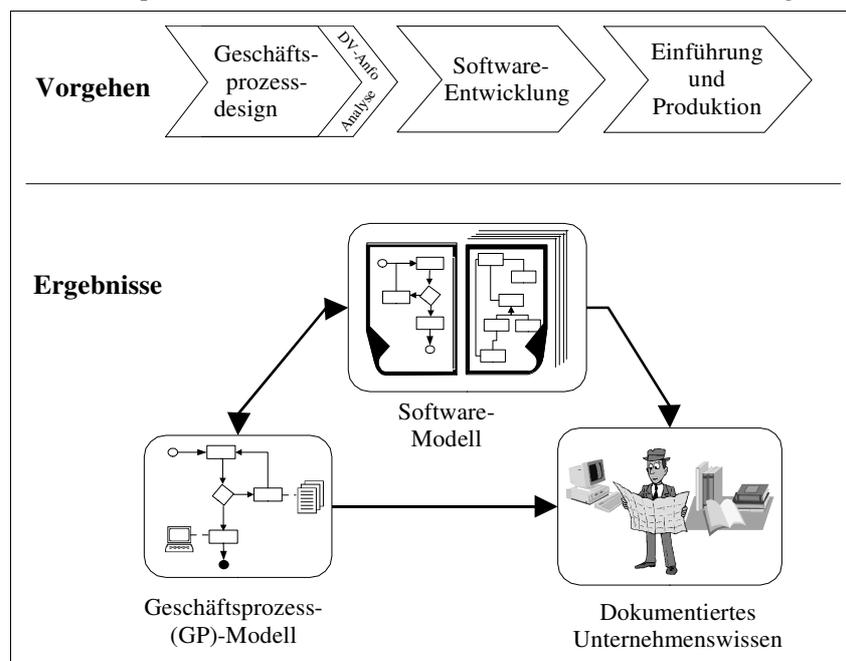


Abbildung 2: Verschiedene Aspekte und Ziele der Modellierung [Wo00]

2 Kommunikation steht im Mittelpunkt

Da die bisherigen Erfahrungen in der WGZ-Bank mit verschiedenen Modellierungsmethoden und -werkzeugen sehr unterschiedliche Ergebnisse gebracht hatten, bzw. jeweils nur den einen oder anderen Schwerpunkt gut unterstützt hatten, war nun das Ziel eine gute Arbeitsunterstützung für alle als wichtig erkannten Aspekte zu erreichen.

Zentral war dabei, dass die Ergebnisse und Modelle leicht kommunizierbar sind. Das *Idealziel* war, über die Modelle die Prozesse *erlebbare zu machen*. Als erster Baustein wurde eine ansprechende Symbolik gewählt, die vieles direkt und intuitiv verständlich macht. Dazu benötigen die Modellierer, insbesondere wenn sie aus Fachbereichen kommen, ein einfaches Werkzeug mit Weiterverwendungsmöglichkeiten für die Ergebnisse, z.B. für die Übernahme der Prozessmodelle ohne Zusatzaufwand in das Organisationshandbuch. Daneben sind in wenigen, aber dann sehr wichtigen Geschäftsprozessgestaltungsjekten auch flexible Auswertungsmöglichkeiten gefragt.

2.1 Kompromisse sind notwendig

Die Geschäftsprozessmodellierungsumgebung der WGZ-Bank entspricht an einigen Stellen nicht den bekannten theoretischen Konzepten der Wirtschaftsinformatik. Dies liegt teilweise an dem mit ihnen verbundenen erheblichen Aufwand. Teilweise wirken die theoretischen Konzepte auch konträr zu den Anforderungen der leichten Benutzbarkeit [LPG98]. Daher wurde ein eigener Weg gewählt. Dieser ist geprägt von den verschiedenen Bedürfnissen der Nutzer-(gruppen) und machte einige Kompromisse notwendig.

Bei den zur Gestaltung der Modellierungsmethode notwendigen Entscheidungen und Kompromissen stellten sich die GOMs (Grundsätze ordnungsmäßiger Modellierung) als gute Richtschnur heraus (siehe z.B. [BKR00]). Unter anderem wurden mit Hilfe der GOM-Regeln sinnvolle Mittelwege für die Anzahl und Gestaltung der Modellierungsobjekte gefunden. Die Symbole basieren bei abstrakten Modellierungsgegenständen auf den aus der ISO-Norm bekannten Formen, und bei den wichtigsten Ressourcen auf leicht erkennbaren gegenständlichen Darstellungen. Die Standardfarben der Corporate Identity des Genossenschaftsverbandes wurden zur Verbesserung der Optik genutzt.

Andere im genossenschaftlichen Verbund genutzte Geschäftsprozessmodellierungsstandards wurden insoweit berücksichtigt als deren weitestgehende Anschlussfähigkeit¹ angestrebt und auch erreicht wurde.

2.2 Methodische Regeln

Um eine leichte Nutzbarkeit der Geschäftsprozessmodellierung zu ermöglichen, wurden die allgemein geltenden methodischen Regeln bewusst auf die minimal notwendigen beschränkt. Diese sind in knapp 10 Kernsätzen zusammengefasst und in einem handlichen Manual anschaulich beschrieben. Notwendig war aus Nutzersicht nur:

- a) Was grundsätzlich bei allen Projektarten und Modellierungsschwerpunkten wichtig ist, also die Gemeinsamkeiten.
- b) Was zur Erhöhung der Lesbarkeit dient und das Erscheinungsbild verbessert, u.a.:
 - klare Linienführung
 - gleichartige (! - nicht gleiche) Benennung der Aktivitäten und Ressourcen
 - Anordnung der Modellierungsobjekte im Fluss

¹Da mehrere recht verschiedene Standards im Umfeld genutzt wurden, war dies der sinnvollste Weg.

2.3 Geschäftsprozessmodellierungswerkzeug ADONIS

Als Werkzeug für die Geschäftsprozessmodellierung hat die WGZ-Bank das Werkzeug ADONIS ausgewählt. Es ist für verschiedene Nutzergruppen leicht und intuitiv nutzbar.² Daneben enthält es qualitativ hochwertige Ausgabe- und Auswertungsmöglichkeiten.

Als Metamodellierungswerkzeug ist ADONIS weitgehend anpassbar und entwicklungs-fähig.[JKSK00] So konnten unsere grafisch ansprechenden Symbole relativ einfach erstellt und in der Zwischenzeit auch schon ergänzt werden. Außerdem können zu Präsentationszwecken auf großen Plottern erstellte horizontal ausgerichtete Modelle leicht (u.a. von Makros unterstützt) in vertikale Abläufe für das Organisationshandbuch umgesetzt werden.

3. Erfahrungen im Praxiseinsatz und Schlussbetrachtung

Die Erfahrungen mit der nutzerorientierten Geschäftsprozessmodellierungsumgebung, ihrer Betonung von wenigen wichtigen Regelungen und der guten Gestaltung sind sehr positiv. Es wurde aber auch festgestellt, dass gerade bei umfangreicheren Projekten bzw. Sachgebieten oder für die Simulation detailliertere Vorgaben bei Vorgehensmodellen, der Versionierung und teilweise bei den Namenskonventionen notwendig sind.

Schulungen und das Vorhandensein von guten Unterlagen helfen Benutzern ein ausreichendes Verständnis für die Materie zu bekommen und die Werkzeuge effektiv einzusetzen. Dabei sollten immer wieder die Vorkenntnisse berücksichtigt werden, dies betrifft nicht nur die Modellierer, sondern auch die Fachleute aus den Geschäftsbereichen, deren Wissen in die Modelle einfließt, und die sie nachher beurteilen, bzw. die sie später lesen werden.

Auch wenn sich die geschilderte Umsetzung einer nutzerorientierten Modellierung auf konkrete Unternehmensanforderungen zur Geschäftsprozessmodellierung bezieht, so kann man nach Meinung des Autors auch in anderen Bereichen der Modellierung (z.B. bei der UML) über eine nutzerorientierte Sichtweise neue Erkenntnisse gewinnen und Verbesserungen erreichen.

Literaturverzeichnis

- [BKR00]Becker, J.; Kugeler, M.; Rosemann, M.: „Prozessmanagement“, Springer Berlin, 2000.
- [JKSK00]Junginger, S.; Kühn, H.; Strobl, R.; Karagiannis, D.: „Ein Geschäftsprozessmanagement-Werkzeug der nächsten Generation – ADONIS: Konzeption und Anwendungen“ in Wirtschaftsinformatik, Band 42 Heft 5, Vieweg, Wiesbaden, 2000, S. 392-401.
- [LPG98] Lullies, V.; Pastowsky, M.; Grandke, S.: „Geschäftsprozesse optimieren - ohne Diktat der Technik“ in Harvard Business Manager, Heft 2, 1998, S. 65-72.
- [Wo00] Wolff, F.: „Anforderungen an Modellierungswerkzeuge für Anwendungssysteme“, in Modellierung betrieblicher Informationssysteme – Proceedings MobIS-Fachtagung Siegen 2000, S. 221-228.

² Mächtigere Funktionen sind bei dem Werkzeug in gesonderten Funktionsbereichen enthalten.